

DAFTAR PUSTAKA

- Bakhtiar Arif Nugroho, 2013, *Analisis Pengaruh Faktor Fasilitas, Pelayanan, Keamanan, dan Biaya terhadap Keuasan Pengguna pada PT. Bank Central Asia Tbk. (Studi Kasus pada BCA KCU Semarang)*, Fakultas Ekonomi Universitas Semarang.
- Basu Swastha, 2008, *Manajemen Pemasaran Modern*, Liberty, Yogyakarta.
- Edy Haryanto, 2013, Kualitas Layanan, Fasilitas dan Tarif Pengaruhnya terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Layanan pada Kantor Samsat Manado, *Jurnal Emba, Vol1. No.3 September Hal 750-760*.
- Fandy Tjiptono, 2011, *Strategi Pemasaran*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Hawkins dan Coney, 2013, *Consumer Behavior, Building Marketing Strategy*, International Edition, Mc.Graw Hill, Companies, Inc,
- Husein, Umar, 1997, *Metode Penelitian Aplikasi dalam Pemasaran*, Gramedia Pustaka, Utama, Jakarta.
- Kusmayadi 2007, *Pengaruh Relatinship Quality terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan*, STIE STAN Indonesia mandiri, Jepara.
- Lupiyoadi, 2011, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi Kedua. Jakarta : Penerbit Salemba Empat.
- Mukhlis Arwani, Nina Ernawati, 2010, Pengaruh Kualitas Pelayanan Fasilitas dan Tarif Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Kasus pada RS PKU Muhammadiyah Gubug), Pengaruh Kualitas Pelayanan Fasilitas dan Harga terhadap Kepuasan Pasien, Universitas Semarang.
- Parasuraman dkk, 2008, *Konsep dan Teknik Pengukuran Kualitas Produk Jasa, Kajian Bisnia dan Manajemen*, Prenhalindo, Jakarta.
- Philip Kotler, 2011, *Manajemen Pemasaran*, Edisi, Erlangga, Jakarta.
- Singarimbun dan Effendi, 2011, *Metode Penelitian Survei*, LP3ES, Jakarta.
- Tumpal dan Posman, 2011, Pengaruh Citra Merek Dan Sikap Merek Terhadap Ekuitas Merek, *Jurnal Ekonomi Perusahaan. Volume 12 No 2.Halaman 166-180*.

W.J.S Poerwadarminta, 2014, ***Kamus Umum Bahasa***, Balai, Pustaka Jakarta.

Wafi Fausan Risa, Dewi K. Soedarsono, 2013, Pengaruh Kualitas Pelayanan Suttle Bus terhadap Kepuasan Pelanggan Bus Primajasa Batununggal Indah Bandung, ***Komunikasi dan Bisnis, Universitas Telkom***

Yosi Pratama, 2015, Pengaruh Tarif dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen PO. Rosalia Indah di Palur Karanganyar dengan Fasilitas sebagai Variabel Moderasi, ***Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Slamet Riyadi Surakarta***.

Zainuddin, 2010, ***Metode Penelitian Hukum***, Jakarta.

_____, 2016, ***Pedoman Penyusunan Skripsi***, UMK, Kudus.

